

KUNDENINFORMATION
Automatenlieferung und Inbetriebnahme

Stand: März 2019

Sehr geehrte vendCom-Kunden,
 vielen Dank für Ihre Automatenbestellung.

Unser Ziel ist es, Ihnen einen umfassenden Service zu bieten und somit Ihre Kundenzufriedenheit zu gewährleisten.

Bitte beachten Sie unbedingt die folgenden Infos:

- Sie sollen dabei helfen, eine eventuelle Mehrkosten-Nachberechnung zu vermeiden. -

1. **Checkliste Inbetriebnahme** – bei Buchung einer Servicepauschale
2. **Infos zu Transportschäden**

1. Checkliste Inbetriebnahme	Bitte beachten Sie
Sie haben bei Automatenbestellung eine Servicepauschale hinzugebucht. Diese beinhaltet folgende Leistungen:	<u>Zum genannten Liefer- / Aufstelltermin vorzubereiten:</u>
1.1 Ebenerdige Standard-Anlieferung mit LKW / Hebebühne / Hubwagen oder Anhänger / Rampe / Hubwagen TIPP Mehrkosten für eine nicht ebenerdige Anlieferung können Sie einsparen, falls Sie selbst geeignete Transportmittel (Hubwagen, Gabelstapler, Helfer) vor Ort zur Verfügung stellen können.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ist der zuständige Ansprechpartner unter der von Ihnen genannten Tel. Nr. erreichbar und kann er die Ware ordnungsgemäß annehmen? (Tel. Lieferavis ca. 1 h vor Eintreffen.) ➤ Ist der annehmende/quittierende Mitarbeiter zu Punkt 2. „Infos zu Transportschäden“ eingewiesen worden? ➤ Kann der Automat zwischen Liefer- und Inbetriebnahme-Termin sicher zwischengelagert und transportiert werden? ➤ Keine Stufen, Podeste, Treppen, Treppenhäuser auf dem Weg des Automaten zu seinem Aufstellplatz / Zwischenlager? ➤ Falls doch: Informieren Sie uns bitte umgehend, damit wir Ihnen ggf. einen Transport mit geeigneten Transportmitteln (z. B. Treppen-Steiger) anbieten und veranlassen können. ➤ Fotos der Vor-Ort-Situation sind hierbei sehr hilfreich.



1. Checkliste Inbetriebnahme	Bitte beachten Sie
1.2 Aufstellung	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ist der Aufstellplatz zum Aufstelltermin vorbereitet? <ul style="list-style-type: none"> - Elektroanschluss 230 V / 50 Hz - Separate Absicherung - AT-Rückseite mit ca. 100 mm Wandabstand zur Belüftung - Bei geplanter Bodenverankerung im Außenbereich optimal: Ebenerdige Betonplatte, Stärke 300 mm, ebene Oberfläche. - Betonplatte ausgehärtet und belastbar? - Auf Wunsch kann auch eine Wandbefestigung montiert werden.
<p>WICHTIGE INFORMATION:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Wir weisen darauf hin, dass der Betreiber des Automaten gesetzlich dazu verpflichtet ist, geeignete Vorkehrungen zu treffen, dass Niemand durch den Betrieb des Automaten zu Schaden kommen kann. ➤ Daher empfehlen alle Automatenproduzenten in ihren Handbüchern, Automaten mit einer geeigneten Boden- oder Wandbefestigung stabil zu sichern. ➤ Diese Sicherung muss geeignet sein, ein mutwilliges Kippen (z. B. bei Vandalismus- oder Diebstahlversuchen) zu verhindern. ➤ Sollte Jemand durch den Automaten zu Schaden kommen, haftet dessen Betreiber, nicht der Lieferant. Siehe dazu auch unsere AGB. 	
1.3 Inbetriebnahme	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Wechselgeld zur Befüllung des Münzschaltgeräts vorhanden? Je 1 Rolle Münzen 2,00 / 1,00 / 0,50 / 0,20 / 0,10 € ➤ Banknoten für Testverkäufe vorhanden? Mehrere Banknoten 5,00 / 10,00 / 20,00 €
1.4 Produkthanpassung	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Verkaufsartikel in verkaufsfertiger Verpackung vorhanden? Je 3 Muster pro Verkaufsartikel
1.5 Ersteinweisung / Personalschulung	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sind die zu schulenden Mitarbeiter vor Ort verfügbar?
1.6 Spezialist vor Ort bis zu 4 h	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Helfen Sie mit, eine eventuelle Mehrkosten-Nachberechnung zu vermeiden: <ul style="list-style-type: none"> - Alle Punkte der Checkliste bearbeitet? - Alle beteiligten Mitarbeiter informiert? - Vermeiden Sie unnötige Wartezeiten unseres Spezialisten. ➤ Die Zeitspanne 4 h ist großzügig für eine Inbetriebnahme berechnet, wenn alle Vorbereitungen getroffen worden sind. Darüber hinaus erfolgt eine Berechnung der zusätzlich nötig gewordenen Arbeitszeit unseres Spezialisten gemäß unseren Servicekonditionen. Siehe Kundeninfo vendCom-Services. ➤ Sollte es zu Verzögerungen kommen, die nicht durch uns verursacht wurden und dadurch eine zusätzliche Hotelübernachtung oder ein neuer Inbetriebnahme-Termin nötig werden, erfolgt eine Berechnung der Mehrkosten gemäß unseren Servicekonditionen. Siehe Kundeninfo vendCom-Services.

2. Transportschäden	Bitte beachten Sie
<p>Trotz guter Verpackung und der Bemühungen aller Beteiligten, Ihnen stets einwandfreie Ware zu liefern, kann es leider in Ausnahmefällen zu Transportschäden kommen. Um diese möglichst schnell und reibungslos abwickeln zu können, bitten wir Sie um Beachtung der folgenden Hinweise.</p>	
2.1 Bei Ankunft des Automaten Bitte überprüfen Sie bei Anlieferung Ihres Verkaufsautomaten das Gerät unverzüglich auf sichtbare Beschädigungen.	<ul style="list-style-type: none">➤ Kontrollieren Sie bitte sorgfältig:<ul style="list-style-type: none">- die Stretch-Verpackungen auf „Einstoss-Stellen“.- sonstige Transportverpackungen aus Karton und Paletten auf Risse, Brüche, Stauchungen.➤ Falls Beschädigungen an den Verpackungen erkennbar sind, machen Sie ein Foto davon.➤ Werfen Sie beschädigte Verpackungen nicht fort, sie können im Zweifelsfall als Beweismittel dienen.
2.2 Der offensichtliche Transportschaden <ul style="list-style-type: none">➤ Sofern es einen Hinweis auf mögliche Beschädigungen gibt, packen Sie den Automaten sofort im Beisein des Fahrers aus.➤ Bewahren Sie Ruhe und lassen sich nicht vom Fahrer drängen, der evtl. mit seinem Termindruck argumentiert.➤ Vermerken Sie einen eventuellen Schaden auf dem Frachtbrief und lassen Sie sich dies auch vom Fahrer schriftlich bestätigen. Dies ist für eine spätere Schadensregulierung mit der Transportversicherung zwingend erforderlich.➤ Falls der Fahrer seine Unterschrift verweigern sollte, machen Sie trotzdem einen Vermerk zum Schaden auf dem Frachtbrief und ergänzen: „Unterschrift des Fahrers fehlt, da verweigert.“➤ Soll die Unterschrift auf einem Displaygerät erfolgen, unterschreiben Sie etwas kleiner und machen Sie möglichst deutlich den Vermerk „Defekt“ dazu. Zusätzlich sollte der Fahrer die Sendung in seiner EDV als defekt markieren.	
2.3 Der versteckte Transportschaden <ul style="list-style-type: none">➤ Wenn die Verpackung unbeschädigt war, Sie dem Fahrer den ordnungsgemäßen Empfang quittiert haben und beim späteren Öffnen der Verpackung einen Schaden feststellen, liegt ein „versteckter Transportschaden“ vor. Im Gegensatz zum „offensichtlichen Transportschaden“ wurde die Ware gegen „reine Quittung“ angenommen, dem Spediteur gegenüber wurde kein Schadenvermerk gemacht.➤ In diesem Fall liegt die Beweislast beim Empfänger, solche Schadenersatzansprüche können gegenüber der Spedition bzw. deren Transportversicherung nur selten durchgesetzt werden. Daher empfehlen wir, grundsätzlich den Automaten auszupacken bevor Sie den ordnungsgemäßen Empfang quittieren.	

2. Transportschäden	Bitte beachten Sie
<ul style="list-style-type: none">➤ Bitte beachten Sie, dass versteckte Transportschäden innerhalb von max. 10 Tagen dem Spediteur gemeldet werden müssen.➤ Nach Ablauf dieser Frist gehen Speditionen und deren Transportversicherungen davon aus, dass die Ware Ihr Haus unbeschädigt erreicht hat, ein später gemeldeter Schaden ist dann nicht mehr regulierbar.	
2.4 Schadenmeldung <ul style="list-style-type: none">➤ Informieren Sie uns bitte umgehend über Transportschäden, damit wir für Sie beim Transportunternehmen einen Schadenersatzanspruch anmelden können.➤ Hierzu werden benötigt:<ul style="list-style-type: none">- Kopien von Frachtpapieren und/oder Lieferschein- Eine detaillierte Schadensbeschreibung- Eine vollständige Dokumentation mit Fotos der Außen- und Innenverpackung und der beschädigten Stellen.➤ Telefon: +49 (0) 2208 / 93 480 - 20➤ E-Mail: contact@vendcom.de	
2.5 Verweigerung der Annahme <ul style="list-style-type: none">➤ Falls ein Fahrer Ihnen die Möglichkeit verwehrt, die Ware mit Beschädigungsvermerk anzunehmen (er besteht auf entweder Unterschrift ohne Vermerk oder keine Annahme) verweigern Sie bitte die Annahme und informieren uns umgehend.➤ Im Zweifel gilt: Bevor Sie eine Sendung in beschädigtem Zustand akzeptieren und befürchten, später evtl. Schäden selbst tragen zu müssen, lehnen Sie die Annahme ruhigen Gewissens ab und melden uns den Schaden.➤ Die Rücksteuerung annahmeverweigerter Sendungen organisieren wir in Zusammenarbeit mit der jeweiligen Spedition, wir veranlassen dann auch eine schnellstmögliche Nachlieferung der bestellten Ware.	